

物流業導入 ISO 28000 與 ISO 27001 的個案

■ 文 / 嘉里大榮物流股份有限公司
黃郁琮

在分工細膩及全球化的今日，產業需服務全球各地的客戶，並調度位於多地的各項資源。在供應鏈運作的模式中，如何確保原物料、半成品及成品等在供應鏈各環節間安全的流動，避免因需求預測、運輸情況、配送頻率、物料品質、製程時間等的變異，甚至是戰爭、動亂、罷工、天災等引起之供應鏈中斷或生產系統崩潰，成為當今企業的重要管理議題之一。

這樣的貨物安全概念，在 2001 年美國遭受 911 恐怖攻擊後更受重視。目前，各國不單只重視貿易效率，而有更多的注意力在貿易安全等議題。為同時確保安全及物流效率，美國海關與邊境保護局 (US Cus-

toms and Border Protection) 於 2002 年提出美國海關商貿反恐聯盟制度 (Customs-Trade Partnership Against Terrorism)，以防範恐怖份子滲入。隨後，世界海關組織 (World Customs Organization，簡稱 WCO) 在 2005 年通過 WCO 全球貿易安全與便捷化標準架構 (WCO Framework of Standards to Secure and Facilitate Global Trade)，而歐洲於 2007 年開始推動優質企業認證 (Authorized Economic Operator，簡稱 AEO)。這些官方單位推動之政策，帶動產業及大眾對供應鏈安全的認知與重視。

此時，供應鏈安全亦開始落實於企業認證與規範。國際標準組織 (Inter-

national Organization for Standardization，ISO) 於 2005 年發佈適用於所有供應鏈相關業種的國際安全供應鏈管理系統規範 ISO/PAS 28000。接著於 2007 年發佈 ISO 28000 系列標準，其中包含適用於港口、船舶設施、貨物承攬、船務代理、貨車及倉棧經營業者之 ISO 28001；適用於船公司及碼頭的 ISO 20858；適用於系統稽核與檢驗的 ISO 28003 等。因此，從生產、服務、倉儲到運輸等任一個環節，不論是何種規模、類型的組織或公司均可應用 ISO 28000:2007 之規範。通過供應鏈安全標準認證，已成為國際供應業者之基本要求之一。

台灣的經濟發展大多仰賴進出口貿易，產業亦與國際產業鏈接軌。電子製造業為例，是為台灣接單、大陸生產、行銷全球的模式。因此，國際對供應鏈安全的要求將對我國產業帶來重大影響。政府於2008年提出優質企業認證實施辦法草案，而關稅總局、工業局、科學工業園區管理局、南部科學工業園區管理局等陸續提出相關的規範或導入認證制度；在產業界方面，各製造廠商陸續導入ISO 28000:2007等認證機制。除了製造業外，扮演物料與成品配送媒介的運輸物流業者除提升物流效率外，更應注重貨物安全的規範與落實。透過供應鏈安全機制，提升人員、貨物與設施等安全管制，提供客戶良好的支援體系，提升國際貿易競爭力。

除了供應鏈安全議題外，近年因電子商務的興起以及維護消費者權益的意識抬頭，保護消費者個人資料成為執行企業對客戶(Business-to-Consumer, B2C)與戶對客戶(Consumer-to-Consumer, C2C)交易時的重點業務之一。在2012年10月新版的個人資料保

護法(簡稱個資法)正式施行後，電子商務廠商及其物業流業者更是緊鑼密鼓地加強對客戶資料的保護，以確保資料的機密性(confidentiality)、完整性(integrity)與可用性(availability)。ISO 27000系列主要為提供組織建置資訊安全管理系統(Information Security Management System, ISMS)制定標準，而ISO 27001是以風險角度建立企業資訊安全的管理系統，其內容計有安全政策、安全組織、資產管理、人力資源、實體環境、通訊與作業、存取控制、系統開發、安全事件管理、業務永續及符合性等等控制措施，目前已廣泛推行於各廠商與政府單位等。

面對上述的國內需求與趨勢，嘉里大榮物流股份有限公司(簡稱嘉里大榮)為確保物流業供應鏈安全、力求資訊安全管理無漏洞、提供客戶更優質的服務並與國際接軌，提供對托運者、製造商及消費者更完善的安全保障，故於2012年推動ISO 28000與ISO 27001的導入工作，以確保從管理、儲存到配送之安全。嘉里大榮的安全規範

與認證涵蓋總公司、物流中心與營業所等。在執行作為方面，是以ISO 28000為主軸，其中資訊安全議題以ISO 27001的規範為核心。在導入方法論方面，是採PDCA(Plan-Do-Check-Action)之方法論進行導入，認證的範圍涵蓋人員安全、實體安全、作業安全、資訊安全以及運輸安全等。藉由ISO 28000與ISO 27001讓供應鏈安全範疇由單純的貨物運送安全，提升為供應鏈系統安全管理，並同時兼顧客戶資料的安全無虞。

● 規劃階段

在規劃階段啟動時，嘉里大榮首先成立供應鏈安全認證專案小組。專案小組是以總經理為負責人，以宣示公司通過認證與執行供應鏈安全的決心；以具有ISO 9002認證經驗的企劃處同仁為專案的總窗口，負責整個導入專案之執行與進度管控，並協調總部及現場同仁落實各項規範。

在ISO 28000與ISO 27001導入的前期是由企劃處與與各部門共訂每一個認證環節及負責窗口，之